

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN
AKTA KELAHIRAN DI DISPENDUKCAPIL SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana
pada FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur



Oleh:

TENGKU APRIARA DIAN PRASETYA

0741010003

YAYASAN KESEJAHTERAAN PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWATIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
SURABAYA

2012

Judul Skripsi : Indeks Kepuasan Masyarakat Pada
Pelayanan Akta Kelahiran
Di DISPENDUKCAPIL Surabaya

NAMA : Tengku Apriara Dian Prasetya

NPM : 0741010003

JURUSAN : Ilmu Administrasi Negara

Telah disetujui untuk mengikuti ujian atau seminar skripsi.

KETUA PROGRAM STUDI
ADMINISTRASI NEGARA

PEMBIMBING

Dr. Lukman Arif, MSi
NIP. 196411021994031001

Dr. Ertien Rining N. MSi
NIP. 196801161994032001

DAFTAR ISI

Daftar Isi	i
Daftar Tabel	iii
Daftar Gambar	iv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Kegunaan Penelitian	8
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2. Landasan Teori	13
2.2.1. Birokrasi	13
2.2.2. Reformasi Birokrasi	16
2.2.3. Pengertian Pelayanan	21
2.2.4. Pelayanan Publik.....	22
2.2.4.1. Jenis-jenis Pelayanan Publik	23
2.2.5 Kualitas Pelayanan Publik	24
2.2.6 Konsep Manajemen Pelayanan	26
2.2.7 Meningkatkan Mutu Pelayanan.....	26
2.2.8 Kepuasan Pelanggan.....	27
2.2.8.1 Unsur-Unsur Kepuasan	29
2.2.8.2 Manfaat Kepuasan Konsumen	30
2.2.8.3 Kepuasan Pelayanan Publik	30
2.3. Kerangka Berfikir	33
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian	34
3.2. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel	34

3.3. Lokasi Penelitian	37
3.4. Populasi dan teknik Pengambilan Sampel	38
3.4.1. Populasi	38
3.4.2. Teknik Pengambilan Sampel	38
3.5. Teknik Pengumpulan Data	39
3.6. Teknik Analisis dan Pengujian Hipotesis	40

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Obyek Penelitian	41
4.1.1. Profil Kota Surabaya	41
4.1.2. Demografi Penduduk Surabaya	41
4.1.3. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya.....	45
4.1.4. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya	46
4.1.5. Struktur dan Organisasi Kantor Catatan Sipil Kota Surabaya	47
4.1.6. Komposisi Pegawai Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya.....	57
4.1.7. Sarana dan Prasarana di Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan Kota Surabaya	61
4.1.8. Prosesur Pembuatan Akta Kelahiran di Kantor Dinas dan Catatan Sipil Kota Surabaya	64
4.2. Deskripsi Karakteristik Responden	66
4.3. Hasil Analisis	69
4.3.1. Penyajian Data Rekapitulasi Jawaban Responden	70
4.3.1.1. Prosedur Pelayanan	70
4.3.1.2. Persyaratan Pelayanan	72
4.3.1.3. Kejelasan Petugas Pelayanan	74
4.3.1.4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan	76
4.3.1.5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	78

4.3.1.6. Kemampuan Petugas Pelayanan	79
4.3.1.7. Kecepatan Pelayanan	81
4.3.1.8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan	84
4.3.1.9. Kesopanan dan Keramahan Petugas	85
4.3.1.10. Kewajaran Biaya Pelayanan	87
4.3.1.11. Kepastian Biaya Pelayanan	89
4.3.1.12. Kepastian Jadwal Pelayanan	90
4.3.1.13. Kenyamanan Lingkungan	92
4.3.1.14. Keamanan Pelayanan	94
4.3.2. Hasil Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Dinas dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya	96
4.3.2.1. Menghitung Nilai Rata-Rata Masing-Masing Unsur Pelayanan	96
4.3.2.2. Menghitung Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang	97
4.3.2.3. Menghitung Nilai Rata-Rata Tertimbang Masing-Masing Unsur Pelayanan	98
4.3.2.4. Menghitung Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	99
4.4. Pembahasan	100
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	107
5.2. Saran	109
 DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Tabel Instrumen Pengukuran Variabel	35
Tabel 3.2. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Koversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	40
Tabel 4.1. Topografi Kota Surabaya	41
Tabel 4.2. Luas Wilayah Surabaya	43
Tabel 4.3. Komposisi Penduduk Kota Surabaya Berdasarkan Jenis Kelamin Dan Umur	43
Tabel 4.4. Komposisi Penduduk Surabaya Berdasarkan Kelompok Umur .	44
Tabel 4.5. Komposisi Penduduk Kota Surabaya Berdasarkan Agama	45
Tabel 4.6. Komposisi Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4.7. Komposisi Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	58
Tabel 4.8. Komposisi Pegawai Berdasarkan Pangkat/ Golongan.....	59
Tabel 4.9. Komposisi Pegawai Berdasarkan Usia	60
Tabel 4.10. Komposisi Pegawai Berdasarkan Agama	61
Tabel 4.11. Daftar Loker Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya.....	62
Tabel 4.12. Fasilitas Gedung/Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya	62
Tabel 4.13. Fasilitas Umum pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya	63
Tabel 4.14. Fasilitas Khusus pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya	63
Tabel 4.15. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	66
Tabel 4.16. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
Tabel 4.17. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	67
Tabel 4.18. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama	68
Tabel 4.19. Rekapitulasi Jawaban Responden Unsur Prosedur Pelayanan	71
Tabel 4.20. Rekapitulasi Jawaban Responden Unsur Persyaratan Pelayanan.	73

Tabel 4.21. Rekapitulasi Jawaban Responden Unsur Kejelasan Petugas Pelayanan	74
Tabel 4.22. Rekapitulasi Jawaban Responden Unsur Kedisiplinan Petugas Pelayanan	77
Tabel 4.23. Rekapitulasi Jawaban Responden Unsur Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	78
Tabel 4.24. Rekapitulasi Jawaban Responden Unsur Kemampuan Petugas Pelayanan	80
Tabel 4.25. Rekapitulasi Jawaban Responden Unsur Kecepatan Pelayanan .	82
Tabel 4.26. Rekapitulasi Jawaban Responden Unsur Keadilan Mendapatkan Pelayanan	84
Tabel 4.27. Rekapitulasi Jawaban Responden Unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan	85
Tabel 4.28. Rekapitulasi Jawaban Responden Unsur Kewajaran Biaya Pelayanan	87
Tabel 4.29. Rekapitulasi Jawaban Responden Unsur Kepastian Biaya Pelayanan	89
Tabel 4.30. Rekapitulasi Jawaban Responden Unsur Kepastian Jadwal Pelayanan	91
Tabel 4.31. Rekapitulasi Jawaban Responden Unsur Kenyamanan Lingkungan	92
Tabel 4.32. Rekapitulasi Jawaban Responden Unsur Keamanan Pelayanan .	94
Tabel 4.33. Nilai Rata-Rata Masing-Masing Unsur Pelayanan	96
Tabel 4.34. Nilai Rata-Rata Tertimbang Masing-Masing Unsur Pelayanan ..	98
Tabel 4.35. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Koversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Berfikir	33
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Kantor Dinas dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya	48
Gambar 4.2. Prosedur dan Persyaratan Pengurusan Akta Kelahiran	64

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia serta rahmat-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi ini dengan judul “Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Akta Kelahiran di DISPENDUKCAPIL Surabaya”.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan dalam penyusunan penelitian skripsi ini tidak akan berjalan lancar tanpa bimbingan dan bantuan baik materil maupun spiritual dari berbagai pihak. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, walaupun demikian skripsi ini telah terselesaikan menurut kemampuan yang ada pada diri penulis.

Ucapkan terima kasih khusus saya sampaikan kepada Ibu Dr. Ertien Rining N, Msi. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan petunjuk dan bimbingan sehingga terselesaikannya skripsi ini. Tidak lupa, pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Dra, Hj. Suparwati, Msi Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “veteran” Jatim (UPN) Surabaya
2. Bpk.Dr. Lukman Arif, Msi. Ketua Program Studi Administrasi Negara
3. Ibu Dra Susi Hardjati, M.AP, selaku sekretaris program studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional Surabaya.
4. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Negara Maupun Staf Karyawan FISIP hingga UPN ”Veteran” Jatim pada umumnya.

5. Mama dan Papa tercinta, terimakasih atas segala pengorbanan, dukungan dan doa yang selalu menemani dan mengiringi langkah penulis dalam segala aktivitas perkuliahan.
6. Kakakdan Adikku tersayang, teman-teman yang turut memberi dukungan serta motifasi hingga dapat menyelesaikan proposal ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari banyak kekurangan baik dari segi teknis maupun dalam segi penyusunannya. Untuk itu, penulis senantiasa bersedia dan terbuka dalam menerima saran dan kritik yang bersifat membangun.

Besar harapan penulis agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih dan semoga Allah SWT senantiasa memberikan petunjuk bagi kita semua. Amin.

Surabaya, Mei 2012

Penulis

ABSTRAKSI

TENGKU APRIARA DIAN PRASETYA. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI DISPENDUKCAPIL SURABAYA. SKRIPSI, 2012.

Penelitian ini berdasarkan pada fenomena banyaknya jumlah pemohon yang melakukan pengurusan pembuatan akta kelahiran. Kondisi tersebut diakibatkan adanya peraturan baru Walikota Surabaya tentang adanya pembuatan akta kelahiran dengan biaya gratis. Sehingga perlu adanya upaya untuk memaksimalkan pelayanan guna meningkatkan kualitas pelayanan dan mengatasi keterlambatan dalam pengurusan pembuatan akta kelahiran yang dilakukan oleh pemohon.

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Indeks Kepuasan Masyarakat pada pembuatan akta kelahiran di Dispendukcapil Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui IKM di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan menggunakan satu variable yaitu indeks kepuasan masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran di Dispendukcapil Surabaya. Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 150 responden. Teknik penarikan sampel menggunakan teknik sampling accidental. Dan pengumpulan data dengan menggunakan data primer dan sekunder.

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa, dengan perhitungan menggunakan standar ukuran IKM berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25./M.PAN/2/2004, maka diperoleh hasil IKM sebesar 77,75 yang berada dalam skala nilai intrerval IKM antara 62,51-81,25 masuk dalam kategori mutu pelayanan (B). Dengan demikian, maka dapat dikatakan bahwa indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan pembuatan akta kelahiran Dispendukcapil Surabaya adalah baik.

Perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan pada unsur kenyamanan lingkungan karena dalam indeks IKM tergolong paling rendah dimana unsure tersebut harus ditinjau oleh dispenduk agar masyarakat pemohon akta dapat mendapatkan pelayanan yang baik.

Kata Kunci : Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan, IKM

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kota Surabaya sebagai kota yang berpenduduk cukup padat dengan jumlah penduduk di Kota Surabaya yang mencapai 3.012.838 jiwa pada tahun 2011 berdasarkan sumber dari Dispendukcapil pada tahun 2011. Dengan pertumbuhan jumlah penduduk yang meningkat dan semakin besar apabila tidak diatur dengan sedemikian rupa maka tentunya akan menimbulkan berbagai banyak permasalahan. Jumlah pemohon akta kelahiran warga Surabaya yang belum memiliki akta kelahiran mencapai 120.000 orang. Mereka terdiri dari warga usia 0-60 hari mencapai 50.000 anak, sedangkan warga yang tidak memiliki akta usia 60 hari ke atas mencapai 70.000 orang.

Data kependudukan sangat diperlukan untuk mengetahui data tentang segala hal yang berkaitan dengan tingkat pertumbuhan dan mobilitas penduduk yang selalu bergerak dengan cepat. Data kependudukan juga diperlukan sebagai bahan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan kependudukan pada waktu yang akan mendatang (Agus Dwiyanto 2006;23) .

Untuk mendapatkan data tentang kependudukan, maka pemerintah Kota Surabaya memerlukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai instansi pemerintahan yang bertugas dan berkewajiban untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti pelayanan pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil, salah satu bentuk pelayanan sipil di Dispendukcapil adalah pelayanan pencatatan penduduk dalam kelahiran, sedangkan produk

pelayanannya adalah berupa dokumen, akta kelahiran. Dimana akta merupakan salah satu identitas yang dapat membuktikan bahwa yang bersangkutan memiliki kejelasan status yang mempunyai kekuatan hukum tetap dan mempunyai kedudukan hukum yang sama sebagai Warga Negara Indonesia, hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 27 Ayat 1 UUD 1945 bahwa segala warga Negara bersamaan kedudukannya di dalam hukum dan pemerintahan itu dengan tidak ada kecualinya. Karena itu setiap penduduk wajib memiliki Akta Kelahiran seperti pada UU no 23 Tahun 2006 Pasal 2 dan 3.

Dalam satu pekan Pemerintah Kota (pemkot) Surabaya melalui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) sudah melayani 5.880 orang pemohon pembuatan akta kelahiran menurut Pelaksana Tugas Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) Surabaya. Dimana dalam sehari hanya dibatasi 400 pengurus, sedangkan pelayanan akta di Smart Office Surabaya hanya dibatasi maksimal 50 pengurusan tiap harinya, dapat dibayangkan bahwa dengan adanya tempat alternatif pengurusan akta kelahiran tetap tidak dapat memberikan kualitas pelayanan dengan tuntutan waktu seefisien mungkin sekalipun telah memberikan pelayanan hingga pukul 20.00 WIB. Permintaan pelayanan akta kelahiran dilatarbelakangi dengan banyaknya warga yang mengajukan permohonan di Smart Office selain di kantor Dispenduk Capil, Jln. Manyar Kertoarjo No. 6 Surabaya, dan dikarenakan adanya kebijakan baru yang berlaku mulai tahun ini, yakni setiap kelahiran wajib dilaporkan paling lambat 60 hari sejak kelahiran.

Akta kelahiran adalah bukti surat dokumen pengakuan resmi orang tua kepada anaknya dan negara. Dalam penggolongannya, Akta kelahiran ada 3 jenis, yaitu akta kelahiran umum, Akta Kelahiran Istimewa dan akta kelahiran dispensasi. Akta kelahiran umum adalah akta kelahiran yang diperoleh sebelum lewat batas waktu pelaporan peristiwa kelahiran. Batas waktu pelaporan ialah 60 (enampuluh) hari kerja sejak peristiwa kelahiran, kecuali untuk Warga Negara Asing adalah 10 (sepuluh) hari kerja sejak peristiwa kelahiran. Akta kelahiran istimewa adalah akta yang diterbitkan khusus bagi orang-orang yang sejak dulunya sudah diwajibkan membuat Akta-Akta Catatan Sipil, yang pada saat ini terlambat pencatatannya (sudah melewati batas waktu yang ditentukan), yaitu bagi Warga Negara Indonesia keturunan Asing (Kecuali keturunan India dan Arab) dan Warga Negara Asing. Cara penerbitan Akta Kelahirannya harus melalui sidang Pengadilan Negeri. Berdasarkan penetapan Pengadilan Negeri tersebut maka diterbitkanlah Akta Kelahiran Istimewa oleh kantor Catatan Sipil. Akta kelahiran dispensasi atau yang lebih familiar disebut dengan akta kelahiran tambahan oleh Dispenduk adalah Akta Kelahiran yang diperoleh melalui dispensasi dari Menteri Dalam Negeri. Yang dimaksudkan dispensasi ini ialah penyelesaian Akta Kelahiran yang terlambat bagi Orang-Orang Indonesia Asli yang lahir dan belum memiliki Akta Kelahiran sampai batas waktu 31 Desember 1985.

Untuk mengurus akta kelahiran tersebut, masyarakat melewati jalur-jalur Birokrasi dari pemerintah. Setiap masyarakat wajib mengurus Akta kelahiran untuk anak-anaknya, guna secara pasti menentukan status yang namanya

tercantum dalam Akta tersebut, bahwa dia anak yang syah dari orang tua yang nama-namanya tercantum dalam Akta tersebut.

Pemerintah sebagai publik servant (pelayan masyarakat) mempunyai kewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan secara profesional. Pelayanan publik yang profesional, artinya suatu pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responbilitas dari pemberi pelayanan atau pemerintah. Pelayanan publik merupakan suatu faktor keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah dengan administrasi publiknya melalui pelayanan publik. Pelayanan umum merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha untuk memenuhi kepentingan orang lain yang sesuai dengan haknya (Moenir, 2002:26).

Pelayanan publik merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, dimana pelayanan tersebut memiliki sasaran akhir yaitu keputusan bagi pihak yang dilayani, sehingga pada akhirnya kepuasan masyarakat dapat tercapai. Kepuasan masyarakat dapat tercapai apabila kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat dapat terpenuhi.

Reformasi birokrasi dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan dan pelayanan publik diarahkan untuk menciptakan kinerja birokrasi yang professional dan akuntabel. Birokrasi dalam melakukan berbagai kegiatan perbaikan pelayanan diharapkan lebih berorientasi pada kepuasan pelanggan, yakni masyarakat dan pengguna jasa tersebut dapat dicapai apabila birokrasi

pelayanan menempatkan masyarakat sebagai pengguna jasa dalam pemberian pelayanan. Perubahan Paradigma pelayanan kepada publik, melalui instrument pelayanan yang memiliki orientasi pelayanan lebih cepat, lebih baik dan lebih murah (Dwiyanto,2006:224).

Kota Surabaya sebagai salah satu kota terpilih yang menjadi kota pelayanan publik terbaik versi KPK tahun 2011 dalam memberikan pelayanan publik kepada warga Surabaya secara baik. Salah satu instansi yang membuat Surabaya terpilih sebagai kota pelayanan publik adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. (detiksurabaya.com, 14 april 2011). Namun dalam fakta yang ada saat ini masih banyak masalah yang menimpa masyarakat mengenai pelayanan umum, seperti masalah perijinan, pembuatan, perpanjangan surat-surat yang dibutuhkan masyarakat, misalnya pembuatan Akta Kelahiran, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga, dan surat-surat pengantar untuk diajukan ke instansi yang lebih tinggi. Masalah timbul dari masyarakat sebagai konsumen yang tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, dan beberapa faktor internal pada kinerja pelayanan publik, kecamatan sebagai instansi tingkat pemerintahan yang berwenang baik dalam masalah pelayanannya seperti berapa lama pembuatan, kinerja pelayanannya ataupun mengenai biaya.

Sebagai salah satu instansi pemerintah, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya merupakan instansi pemerintah yang memberikan pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan sehingga harus memperhatikan setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan tingkat kualitas yang baik dan memuaskan.

Kurangnya standar pelayanan yang maksimal, serta alternatif guna mempermudah masyarakat dalam kepengurusan administrasi kependudukan selalu mendasari Dispenduk kota Surabaya dalam memperbaharui kinerjanya, sehingga keefisienan dan keefektifan bisa tercapai oleh masyarakat Surabaya, maka kebijakan reformasi pelayanan merupakan salah satu upaya Pemerintah Kota Surabaya untuk terus membangun layanan publik berbasis iptek dan menciptakan sebuah kenyamanan serta kepuasan masyarakat dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, serta meningkatkan pelaksanaan e-Government (pelayanan administrasi kependudukan berbasis kemajuan teknologi) menuju Surabaya Multimedia City.

Pengembangan pelayanan publik pada saat ini merupakan sebuah misi reformasi birokrasi yang sedang gencar diberlakukan oleh pemerintahan kota Surabaya, kebijakan serta pengembangan pelayanan ini dimaksudkan untuk mengantisipasi semakin banyaknya warga Surabaya yang mengurus administrasi kependudukan setiap hari serta memberikan alternatif baru. Karena tidak semua masyarakat dapat meluangkan waktu untuk mengurus sendiri ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya pada jam kerja yang bersamaan dengan kesibukan masing-masing individu.

Dalam penelitian ini, peneliti ingin membahas tentang kebijakan pelayanan dalam hal pengurusan Akta Kelahiran masyarakat kota Surabaya . Sebuah dinamika yang baru sebagai tuntunan keefisienan hidup masyarakat saat ini, yang lebih mementingkan keefisienan dalam waktu mengurus Akta Kelahiran. Sehingga dapat ditentukan judul penelitian yaitu “INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN AKTA KELAHIRAN DI DISPENDUKAPIL SURABAYA”.

1.2. Perumusan Masalah

Dengan adanya latar belakang serta uraian permasalahan di atas kiranya dapat ditarik sebuah rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, dan dirumuskan sebagai berikut :“Bagaimana dengan indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan pembuatan Akta Kelahiran di DISPENDUKAPIL Surabaya ?”

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan diadakannya penelitian ini oleh penulis adalah sebagai berikut :
 “Untuk mengetahui kinerja pelayanan dengan indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan pembuatan Akta Kelahiran di DISPENDUKAPIL Surabaya”

1.4. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Surabaya

Dapat memberikan sumbangan pemikiran dan saran bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Surabaya sebagai bahan pertimbangan

dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan alternatif pelayanan pada masyarakat Surabaya.

2. Bagi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Sebagai bahan studi perbandingan bagi mahasiswa yang mengkaji tentang topik pembuatan Akta Kelahiran di Kota Surabaya dan menjadi bahan referensi mahasiswa yang lainnya.

3. Bagi Penulis

Dapat mengkaji pengetahuan atau teori yang diperoleh di bangku perkuliahan program studi administrasi negara serta untuk memahami pelaksanaan sebuah pelayanan akta kelahiran di Surabaya.